



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Influencia del clima institucional en la calidad del  
servicio educativo de la Institución Educativa Ramón  
Castilla N° 063, Cajamarca – 2014**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con  
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la  
Educación

**AUTOR**

Manuela del Rosario BRIONES ALVAREZ

**ASESOR**

Edgar Froilán DAMIÁN NUÑEZ

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Briones, M. (2018). *Influencia del clima institucional en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Ramón Castilla N° 063, Cajamarca – 2014*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



15-R.  
200.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADO POR LA GRADUANDA DOÑA MANUELA DEL ROSARIO BRIONES ALVAREZ PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN**

En la ciudad de Lima, a los 22 días del mes de mayo de 2018, siendo la 11:00 a.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por la Dra. ELSA JULIA BARRIENTOS JIMÉNEZ (Presidenta), Dr. EDGAR DAMIÁN NUÑEZ (Asesor de tesis), Dr. HUGO RAMÍREZ GAMARRA (Jurado Informante), Dra. JULIA TEVES QUISPE (Jurado Informante) y la Dra. MARGARITA PAJARES FLORES (Jurado Examinador), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **INFLUENCIA DEL CLIMA INSTITUCIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA RAMÓN CASTILLA N° 063 CAJAMARCA-2014**, que presenta Doña **MANUELA DEL ROSARIO BRIONES ALVAREZ**, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación, con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por el Dr. EDGAR DAMIÁN NUÑEZ (Asesor de tesis), Dr. HUGO RAMÍREZ GAMARRA (Jurado Informante) y Dra. JULIA TEVES QUISPE (Jurado Informante).

Después de haber escuchado la sustentación de la graduanda, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de:

Muy Bueno (17)

Como testimonio del acto que culminó a las 12.10 horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a Doña **MANUELA DEL ROSARIO BRIONES ALVAREZ**, como Magíster en Educación, con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

  
**Dra. ELSA JULIA BARRIENTOS JIMÉNEZ**  
Presidenta

  
**Dr. EDGAR DAMIÁN NUÑEZ**  
Asesor

  
**Dr. HUGO RAMÍREZ GAMARRA**  
Jurado Informante

  
**Dra. JULIA TEVES QUISPE**  
Jurado Informante

  
**Dra. MARGARITA PAJARES FLORES**  
Miembro del Jurado

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo en determinar la influencia del Clima Institucional en la Calidad del Servicio Educativo que brinda la institución educativa Ramón Castilla N° 063, Cajamarca – 2014. Es una investigación es de nivel descriptivo y asume el diseño correlacional-causal, debido a que establece relación entre dos variables: el clima institucional y la calidad del servicio educativo de la institución en estudio. La muestra estuvo conformada por la totalidad de 03 personal directivos, 10 docentes, 03 personal administrativo y 60 padres de familia, tamaño muestral elegido de forma intencional no probabilística. Se aplicaron dos instrumentos: un cuestionario para medir el clima institucional, que consta de 26 ítems y mide las dimensiones: el liderazgo de los directivos, habilidades sociales, niveles de comunicación y la planificación; una encuesta, consta de 36 ítems y mide las dimensiones: calidad del servicio educativo, desarrollo institucional, satisfacción educativa, imagen institucional.

Ambos han sido validados mediante juicio de expertos y presentan un adecuado nivel de confiabilidad: 0,800, 0,835 y 0,798 respectivamente.

Los resultados demuestran que existe influencia estadísticamente significativa entre la gestión educativa y la autoevaluación de la institución Educativa en estudio.

**Palabras clave:** Clima institucional, calidad del servicio educativo.

## ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the institutional environment in the quality of education provided by the school Ramón Castilla N° 063, Cajamarca - 2014 is a research is descriptive level and assumes the design correlational-causal because it establishes relationship between two variables: the institutional climate and quality of educational services of the institution under study. The sample consisted of all 03 staff officers, 10 teachers, 03 administrative staff and 60 parents, sample size chosen intentionally not random a questionnaire for measuring institutional climate, consisting of 26 items and measures the dimensions: two instruments were applied managerial leadership, social skills, communication levels and planning; A survey consists of 36 items and measures the dimensions: quality of education, institutional development, educational satisfaction, institutional image.

Both have been validated by expert judgment and have an adequate level of reliability: 0.800, 0.835 and 0.798 respectively.

The results show that there is statistically significant influence between education management and self-evaluation of the educational institution under study.

**Keywords:** Institutional Climate, Quality of Educational Services.